

**PENGARUH MUTU PELAYANAN, KINERJA SISTEM
OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA
PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
STIE INDONESIA JAKARTA**

SKRIPSI

JIHAN WIDIARTI

21180000188



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN, KINERJA SISTEM
OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA
PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
STIE INDONESIA JAKARTA**

SKRIPSI

JIHAN WIDIARTI

21180000188



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH MUTU PELAYANAN, KINERJA SISTEM OPERASIONAL
PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA STIE INDONESIA JAKARTA**

Yang mana dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta, sejauh ini yang saya ketahui bukan merupakan duplikasi, tiruan, atau plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STIE dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur duplikasi, tiruan atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 16 September 2022



JIHAN WIDIARTI

NPM 21180000188

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH MUTU PELAYANAN, KINERJA SISTEM OPERASIONAL
PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA STIE INDONESIA JAKARTA**

disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Hj. Megayani, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.


Jakarta, 5 September 2022

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen


Megayani, SE, MM




Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH MUTU PELAYANAN, KINERJA SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE INDONESIA JAKARTA

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) pada tanggal 16 September 2022 dengan nilai **A**

Panitia Ujian Karya Ilmiah

- | | | |
|--------|---|---|
| 1..... |  | Dr. Muhammad Ramaditya, BBA.,
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen) |
| 2..... |  | Hj. Megayani, SE., MM
(Pembimbing) |
| 3..... |  | Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM
(Penguji I) |
| 4..... |  | Dr. Engkur, S.IP., ME
(Penguji II) |

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. yang mana merupakan sebagian salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta.

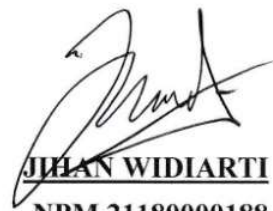
Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan serta dorongan dari keterlibatan berbagai

1. Ibu Hj. Megayani, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga untuk mampu mengarahkan penelitian dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM dan Ibu Dr. Engkur, S.IP., ME selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Adji Widoyoko, S.SN dan Ibu Siti Handaroh serta keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangat mengenai akademik saya terutama dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada kekasih tercinta saya Andre Agasi yang telah turut memberikan saya doa, motivasi, *effort* dalam suka dan duka serta saran positif sepenuhnya selama proses penyelesaian skripsi ini berlangsung.
8. Kepada teman-teman dekat saya Nur Hikmah, Syahnaz, Tiara dan Wahyu Putri, Yulinar, Acor, Dana, dan Ridwan yang telah berperan utama dengan banyak membantu penyusunan dan memberikan semangat serta bantuan kepada saya selama pengerjaan skripsi

9. Serta pihak – pihak baik, teman seperjuangan, serta kerabat lainnya yang tidak bisa saya ucapkan satu per satu. Terima kasih atas segala doa dan bantuannya dalam proses penyusunan penelitian ini.

Saya menyadari bahwa sepenuhnya di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 16 September 2022



JIHAN WIDIARTI
NPM 21180000188

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Jihan Widiarti
NPM	: 21180000188
Program Studi	: S1-Manajamen
Jenis Karya	: Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH MUTU PELAYANAN, KINERJA SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE INDONESIA JAKARTA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 September 2022

Yang Menyatakan



Jihan Widiarti

Jihan Widiarti
21180000188
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Hj. Megayani.SE,.MM

**PENGARUH MUTU PELAYANAN, KINERJA SISTEM OPERASIONAL
PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA STIE INDONESIA JAKARTA**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terkait dengan beberapa aspek mutu pelayanan, sistem operasional prosedur dan sarana pendukung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dalam program SmartPLS. Pengambilan subjek penelitian adalah mahasiswa aktif S-1 Manajemen & Akuntansi angkatan 2018 & 2019 STIE Indonesia Jakarta dengan jumlah 100 responden dengan teknik pengumpulan *Sampling Insidental*, melalui survei kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa mutu pelayanan dan sarana pendukung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa, sedangkan standar operasional prosedur (SOP) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

***Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Mutu Pelayanan, Standar Operasional
Prosedur, Sarana, Mahasiswa***

Jihan Widiarti
21180000188
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Hj. Megayani.SE,.MM

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERFORMANCE OF OPERATIONAL SYSTEM PROCEDURES AND SUPPORTING FACILITIES ON STIE INDONESIA JAKARTA STUDENT SATISFACTION

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of service quality, performance of operational system procedures and supporting facilities on STIE Indonesia Jakarta student satisfaction.

This research used descriptive analysis method in the SmartPLS program. The research subjects were active students of S-1 Management & Accounting class 2018 & 2019 STIE Indonesia Jakarta with 100 respondents through a questionnaire survey.

The results of this study found that the quality of service and supporting facilities had a positive and significant effect on student satisfaction, while standard operating procedures (SOP) had no effect on student satisfaction.

Keywords: Student Satisfaction, Service Quality, Standard Operating Procedures, Facilities, Student

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Mutu Pelayanan.....	7
2.1.2. Sistem Operasional Prosedur (SOP)	10
2.1.3. Sarana Pendukung.....	11
2.1.4. Kepuasan Mahasiswa	13
2.2. Review Penelitian Terdahulu	16
2.3. Keterkaitan Antarvariabel Penelitian	24
2.3.1. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	24
2.3.2. Pengaruh Kinerja Sistem Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Mahasiswa	24

2.3.3. Pengaruh Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	25
2.4. Pengembangan Hipotesis	25
2.5. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	26
BAB III METODA PENELITIAN.....	28
3.1. Strategi Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.2.1. Populasi penelitian.....	28
3.2.2. Sampel penelitian	29
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	30
3.3.1. Jenis Data.....	30
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	30
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	31
3.4.1. Skala Pengukuran	32
3.5. Metoda Pengolahan Data Dan Analisis Data	33
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	33
3.5.2. Analisis Jawaban Responden	33
3.5.3. Analisis Indeks Persepsi	34
3.5.4. Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	38
4.1.1. Sejarah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta	38
4.2. Analisis Statistika Deskriptif	39
4.2.1. Deskripsi Responden.....	39
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden	40
4.3. Analisis Indeks Persepsi.....	46
4.3.1. Analisis Outer Model	46
4.3.2. Analisis Inner Model.....	51
4.3.3. Uji Hipotesis.....	53
4.3.4. Rangkuman Hasil Penelitian	55

	Halaman
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Simpulan	56
5.2. Saran.....	56
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR REFERENSI	58
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Data Mahasiswa Aktif Tahun 2018 & 2019	29
Tabel 3.2. Variabel, Indikator, Penjelasan dan Skala Penilaian.....	31
Tabel 3.3. Skala Likert menurut Abdoel Kadir (2018)	32
Tabel 3.4. Interpretasi indeks (<i>Three Box Method</i>)	33
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Prodi & Angkatan	40
Tabel 4.2. Persepsi Mutu Pelayanan	41
Tabel 4.3. Indeks Standar Operasional Prosedur (SOP)	42
Tabel 4.4. Indeks Sarana Pendukung	44
Tabel 4.5. Indeks Kepuasan Mahasiswa).....	45
Tabel 4.6. <i>Outer Loadings</i>	48
Tabel 4.7. <i>Composite Reliability</i>	49
Tabel 4.8. <i>Average Variances Extracted (AVEs)</i>	50
Tabel 4.9. <i>R-squared contributions</i>	52
Tabel 4.10. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi (Uji Hipotesis 1).....	53
Tabel 4.11. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi (Uji Hipotesis 2).....	54
Tabel 4.12. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi (Uji Hipotesis 3).....	54
Tabel 4.13. Rangkuman Hasil Penelitian.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Skema Outer Model	47
Gambar 4.2 Gambar diagram <i>Composite Reliability</i>	50
Gambar 4.3 Gambar Diagram <i>Average Variances Extracted (AVEs)</i>	51
Gambar 4.4 Skema Inner Model.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2. Profil Responden & Pertanyaan Kuesioner.....	63
Lampiran 3. Hasil Data Responden	71
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Mutu Pelayanan (X_1).....	74
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Standar Operasional Prosedur (X_2)....	77
Lampiran 6. Data Tabulasi Variabel Sarana Pendukung (X_3)	80
Lampiran 7. Data Tabulasi Variabel Y Kepuasan Mahasiswa	83
Lampiran 8. Surat Izin Riset Penelitian.....	86
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	87